

Sing Tao Daily

F02 | [教育](#) | [恒管語絲](#) | [By 佟永超](#) | 2016-11-28

跟住君子去旅行

常聽到朋友興高采烈地討論周末參加廣東短綫美食團的愉快經歷已好一段日子，早前終於有機會抽空一試。報團時才發現，朋友常參與的旅行社原來是本校「君子企業」的得獎者。

君子企業調查是通過問卷調查而收集市民對企業道德水平的意見，以評分選出得獎企業。調查研究的方式還有很多，它們可反覆印證研究結果。其中一個一般人比較少接觸的研究方式，可能是「參與觀察」（Participant Observation）。

問卷調查和參與觀察的分別在於前者多屬量化分析，知道受訪者對某些評估項目的平均意見，後者則通過調查員第一身的參與，從細節上了解為何（Why）或如何（How），使受訪者對某些評估項目有該些意見，方法各有優點。筆者藉着跟住「君子」去旅行，以「參與觀察」方法，了解企業為何會得獎。

當抵達集合地點，筆者發現旅行社的集合布陣十分有隊形，並有中央詢問點提供指示，與其他旅行社鬆散的隊形有很明顯的差異，初步在形象已贏了不少分數，反映待人以「禮」的營商手法。導遊全程表現合乎期望，亦即可「信」可靠。另一方面，雖然筆者一般對導遊在車上推介其他團種都比較抗拒，但難得的是她推介得很「肉緊」和盡力，可反映導遊對自己公司的產品很認同。要令員工由心而發地認同繼而落力推介產品，反映企業重視人才資源開發，「智」的表現。

旅程安排實踐儒家五德

回程時，旅行社在中途落客地點竟設有支援站和工作員提示團友如何步往過關地點，展現「仁」愛之心。此外，還有專人上車收回對導遊表現評價的問卷，令人覺得做法公正，算是「義」的表現。整體上旅行社的經營實踐了儒家的「五德」思想。

看到這裏，讀者可能覺得以上論點有些主觀或者武斷。是的，學術上比較嚴謹的「參與觀察」，很少單靠一位調查員和一次參與就下定論，而是在不同時段對同一種行為，作重複觀察，觀察時做詳細記錄，事後加以歸納分析，方能得出有效結論。不竟，筆者只是假日旅遊而順便參與觀察而已。無論如何，跟住「君子」去旅行後，發現服務企業能在細微的服務步驟上令人驚喜，感受到它們的創意、進取精神和活力。

是次短綫團體驗，與朋友經驗一致，茶餘飯後多了共同話題。筆者參加過不同的旅行社，有歷史悠久或剛起步發展的，後者的服務流程往往帶給團友一種自強不息和奮發向上的感覺。

註：小題為本報所加恒生管理學院商學院講師 佟永超博士